平成26年度　進捗状況報告および評価表（第2四半期）

平成26年度上半期総評		
平成26年度上半期総評	指定管理者	□第1・2四半期（上半期を振り返って） 佐賀商エビルに移転して半年が過ぎました。移転して利用者が減ってしまうのでないかという心配をしていました。会議室利用、印刷等の利用など、利用者の顔ぶれは以前と違うものになっていますが、利用率はほとんど変わりません。まちなかに「市民活動プラザ」があるということを、少しでも多くの方に伝えることができるように職員はじめ窓口パート職員も周りへの口コミも進めています。まちなか商店街とのつながりもつくれるようにポスターやチラシが作成できる宣伝もしています。移転して1年間は、「市民活動プラザ」の存在を知っていただくことからと考えています。また、職員育成として多くの研修や講習を受け、スキルを身につけたうえで今まで以上、市民活動団体の活動するうえでの困りごとの解決支援に力を入れていきたいと考えています。
	佐賀市	□第2四半期 管理部分については、見回りの不十分さは指摘していますが、必要な対策等も柔軟に実施できており、全体的には高く評価しています。運営面については、現状・ニーズの把握が不十分だという印象です。また、相談業務もニーズや現状の把握が十分でなく、またデータベース等の整理もできているとは言えません。第３四半期は、計画が遅れているものはしっかりと取り組んでください。併せて、現状・ニーズに即した改善につなげてください。

評価（◎：よくできた　○：ほぼできた　△：あまりできていない　×：できていない　ー：評価できない）

2014			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成26年度　第2四半期-評価			
項目	内容		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント
◇施設利用促進																		
利用者ニーズの把握および反映について	○利用者アンケート 利用者へのサービス向上のために実施する ※年3回開催（4月、8月、12月） 4月：プラザの利用現状を調査 8月：利用者のニーズの調査 12月：ニーズについて取り組んだ結果の調査	計画	○利用状況調査	集計・分析→			○ニーズ調査	集計・分析→	改善策の検討	実施→	○結果調査				×	・8月に予定していたアンケートは実施していない （10/4～5プラザ移転記念フェスタの実施のため） これから日程修正をして実施する （10月末に実施予定）	×	移転記念フェアの準備とアンケートを実施しないことに関係性はないと思われます。第3四半期で実施するのであれば、終期に間に合うように準備・実施、改善策の検討、実施を行うように準備をしてください。これ以上の遅れで結果の反映ができないのであれば、アンケートをとる意味がなくなると思います。
		進捗状況	―	利用状況調査実施	集計・分析	集計・分析	×	×										
	○利用者への聞き取り 市民活動プラザの利用や周知についての調査のため ※2月に、アンケートや意見交換会で得た利用者ニーズの把握し反映がうできているかなどの調査のための聞き取り	計画											○聞き取り月		―		―	
		進捗状況																
	○利用者意見交換会 ※年2回開催（9月、2月） 9月：8月のアンケートの結果を受け、満足度の向上について 1月：12月のアンケートの結果を受け、取り組みについて	計画						○満足度向上				○アンケートの結果			―	・8月に予定していたアンケートは実施していないため、意見交換会も見合わせている（アンケート集計したのち11月末に実施予定）	―	日程を定めて、準備を行うようにしてください。
		進捗状況						×										
障がいがある方や高齢者への配慮	接遇マニュアルの配布と、勉強会の実施 ※4月に研修会を開催して勉強する	計画	○研修												○	・接遇マニュアル中の一つの項目としての勉強だけだったので、この項目について特化した勉強会を今後計画する。（今は未定）	○	勉強会をいつ行うのか計画を立ててください。
		進捗状況	―	研修実施														
苦情対応について	苦情は通年受け付け、速やかに対応する 苦情対応については、勉強会の実施 ※4月に研修会を開催して勉強するが、できているか適切な対応ができているか年末の窓口ミーティング時に振り返りをする	計画	○研修											○振り返り	◎	・接遇マニュアル中の一つの項目としての勉強だけだったが、毎月窓口ミーティングで話し合い勉強している。	◎	運用の変更・追加など日々の業務の中で共有するだけでなく、窓口ミーティングを上手く活用し、さらに全体での情報共有を図るなど、対応ができていると思います。
		進捗状況	―	研修実施														
施設の清掃	月～金までは、NPO法人それいゆの協力を得て清掃 それ以外と会議室利用後の清掃は、職員（パート含む）で行う（毎日、適宜）	計画	通年、適宜清掃に努める→												○	・それいゆの協力で毎日（月～金）の清掃はできているが、会議室利用後の見回りの徹底が不十分である。	△	見回りの徹底が不十分
		進捗状況	実施	実施	実施	実施	実施	実施										
◇安全管理対策																		
日常点検と鍵の管理	日常点検管理表を作成し日々点検する 鍵の管理はプラザ長の責任のもと管理保管する ※4月に管理表を作成（4/1から管理開始）	計画	通年、日常点検管理表にそって点検→												○	・日常点検は滞りなくできているが、閉館後の保守の設定などが4月は不備があった。徐々に慣れてきた。 ・鍵の保管庫を2ヶ所に設置	○	できている。
		進捗状況	実施	実施	実施	実施	実施	実施										
安全管理・危機管理マニュアル	安全管理・危機管理マニュアルを作成して職員で共有し、それにそって安全を確保する ※佐賀商エビルに移転してのマニュアルを6月末までに更新し、7月のミーティングで職員で共有する	計画			○マニュアル更新	○職員に周知	通年、活用する→								○	・5月にマニュアルを「佐賀商エビル」用に更新し、窓口ミーティングで全職員へ周知している。まだ、途中なので「○」とする。	◎	計画よりも前倒しでできている。
		進捗状況		マニュアル更新	職員に周知													
緊急連絡先	緊急連絡先の一覧表を作成して、活用できるように窓口他に掲示する ※4月に一覧表を作成（4月緊急連絡先が判明した時点）	計画	○一覧表作成	通年、活用する→											◎	・一覧表は4月に作成し、佐賀商エビル内の内線をはじめ必要と思われる連絡先を表にした。特に、駐車券をなくされた来館者へ駐車場管理者への連絡は役立っている。	◎	できている。
		進捗状況	一覧表作成	活用	活用	活用	活用	活用										
◇情報公開																		
佐賀市情報公開条例第27条に準じて適正な情報公開	市民活動プラザの運営評価および外部協議委員会議事録等はホームページで公開 アンケート結果などは、フロア掲示とホームページで公開	計画		○アンケート結果公表	○議事録等公開			○アンケート結果公表	○議事録等公開			○アンケート結果公表			×	・公表できていない。 ※アンケートについては、フロアでの掲示はしているのでHPでの公表を準備しています。外部協議員会の議事録については、修正が長引き準備でき次第、公表します。	×	まずは、アンケートの結果から公開するようにしてください。
		進捗状況		×	×	―	―	×										
◇個人情報保護																		
個人情報保護条例を遵守	個人情報は、施錠できる場所で保管（通年） 個人情報保護法については職員研修で学ぶ（4月）	計画	○研修	通年、遵守する→											◎	・個人情報の保管は、施錠できる場所に保管できている。 ・職員（パート含む）全員で、個人情報保護法について学んだ。	◎	引き続き管理等を徹底してください
		進捗状況	―	研修実施	遵守	遵守	遵守	遵守										

評価（◎：よくできた　○：ほぼできた　△：あまりできていない　×：できていない　ー：評価できない）

2014			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成26年度　第2四半期-評価			
項目	内容		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント
◇各施設および設備の運営																		
会議室	会議室利用については、「しおり」を作成して理解してもらう ※4/1からの利用に間に合うように作成	計画	○作成	通年、理解してもらえるようにお知らせする →											○	・「しおり」の一部改訂もでき、利用者に理解してもらうように窓口でも、声掛けをしている。	◎	作成したしおりを単に渡すだけでなく、窓口の声かけなどの工夫もされており、できていると評価します。
		進捗状況	作成	しおり配布	・一部改訂した	お知らせ推進中	お知らせ推進中	お知らせ推進中										
	施設予約システムの理解のすすめ ※自主事業で講習会を開催（7月予定）	計画	通年、理解してもらえるようにお知らせする →		○講習会										△	・7月初めから準備して広報もしたが、参加者が少なく（2人）だったので、これから利用者からの要望に応え個々に対応できるようにマニュアルを作成中	◎	現状を把握し状況に応じた対策を取るよう改善しており、できていると評価します。
		進捗状況			—		職員共有講習	マニュアル作成中										
ロッカー 活動共同スペース	利用登録団体の備品保管場所として、また活動共同スペースについては事務所として適切に提供する ※市民活動プラザの「利用登録団体」に登録される団体を適切に判断し、誓約書に従い使用されるように理解してもらう（職員が3ヶ月毎に団体へ確認） ※募集は毎年2月、利用団体発表は3月	計画			○利用状況確認・指導			○利用状況確認・指導			○利用状況確認・指導		※募集月	○利用状況確認※発表	○	・ロッカーや活動共同スペース利用者への利用指導を実施している。 ・7月⇒72（利用）/95 ・8月⇒76/95 ・9月⇒77/95 ※使用のすすめ実施中	○	・活動共同スペースについては、ビルの利用基準や関係法令の順守等も踏まえて指導を行ってください。 ・空きロッカーの利用促進の広報を急いでください。
		進捗状況			実施			実施										
ワーキングルーム	市民活動に必要な機器の提供と支援 ○オンデマンド機、コピー機、印刷機、プロッタ機（有料） ○紙折り機、丁合機、裁断機、電動パンチ（無料） ※機器操作の勉強は、窓口ミーティング時に行う（3ヶ月毎） ※業者と保守点検契約を結びトラブル回避をはかる（トラブル時自動通報） 【ｵﾝﾃﾞﾏﾝﾄﾞｷｬﾝﾍﾟｰﾝｻｰﾋﾞｽ】 ※オンデマンド機でのカラーコピーキャンペーンを不定期で実施する（オンデマンド機のPRと活動の支援のため）	計画	不定期だが、オンデマンド機カラーコピーキャンペーンを実施 →		○機器操作勉強会			○機器操作勉強会			○機器操作勉強会			○機器操作勉強会	◎	・各機器についての取扱説明書を作成して、窓口ミーティング時に職員全員で勉強した。欠席者についても随時指導した。 ・取扱説明書は、各機器にも設置して利用者が自分で作業できるようにしている。 ・ポスターやカラーコピーキャンペーンは、利用者に喜ばれリピーターも多くなってきた。	◎	第1四半期に引き続き、しっかり取り組みができています。
		進捗状況		機器操作取扱票を作成	窓口ミーティング時に勉強会実施	プロッタ機導入検討	プロッタ機導入作業	ポスター半額の半額キャンペーン実施										
レターケース	利用登録団体の住所として、また団体同士の情報交換の手段として利用できるように適切に提供する ※市民活動プラザの「利用登録団体」に登録される団体を適切に判断し、誓約書に従い使用されるように理解してもらう（適切に利用されているか半年ごとに確認） ※264ケース利用してもらえるように広報していく	計画	通年、広報 →					○利用状況確認						○利用状況確認	○	・少しずつではあるが、利用が増えてきている。 ・広報は随時実施していく。 ・9月に来館された団体には、利用状況確認をした。	○	半数しか利用がないので、広報等に工夫をしてください。
		進捗状況	100/264	100/264	106/264	112/264	112/264	利用者への状況確認済 113/264										
フロア席 親子交流サロン	市民活動団体が優先して活用できる環境を整える ※市民活動団体の優先席を設置し表示する（4/1～） ※フロアでのイベントは、佐賀市と指定管理者主催以外の申出については佐賀市と都度協議する ※親子交流サロンは占有がないように指導する 以上を「しおり」に記載し、利用者に理解してもらう	計画	○しおり作成と表示	通年、利用者に利用方法の理解を促す →											◎	・フロア席は、利用者の様子を見ながら常に変更しながら使いやすさを目指している。 ・親子交流サロンは、占有がないように窓口で利用者へお願いしている。	○	・配置の柔軟な変更など利用者の利便性を意識した環境整備はできている評価しています。駐車場の運用条件もあり、フロア利用者が激減しているので、利用増への工夫を行う必要があります。
		進捗状況	しおりに記載済み	しおり配布 →	しおり配布	窓口で案内 →	窓口で案内	窓口で案内										
パソコンコーナー	市民活動を支援する目的で設置し、安定的なサービス提供をする ※職員によるパソコンの点検確認（週1回程度）と、トラブル時は業者が対応（保守契約）	計画	通年、点検確認とトラブル時は業者対応、職員は週1回点検確認 →												◎	・業者（リコー）による保守点検は、実施できている。 ・職員の週1程度点検も実施している。 ・市民活動目的での使用の方を優先している。	◎	・利用時間の制限を設けて、運用基準を明確化しており、これまでのような市民活動目的で利用したい人が利用できない状況にならないように工夫して運用されています。
		進捗状況	リコー保守点検	リコー保守点検	リコー保守点検	リコー保守点検	リコー保守点検	リコー保守点検										
◇市民活動プラザPRの強化																		
移転周知 利用の周知	○広報誌（HONOHONO）やホームページ、フェイスブック、メルマガなど「移転（市民活動プラザの場所）」や「市民活動プラザの利用の方法」など市民活動プラザについての周知のための情報を発信する ○他の施設と周知の連携ができるようにすすめる ○佐賀商工ビルの周辺から、市民活動プラザを知ってもらえるように周知をすすめる ○チラシ等を作成して、市民活動団体等に配布し周知をはかる	計画	○移転周知ポスターやチラシの作成	通年、広報誌やホームページ、フェイスブック、メルマガなどで周知 → 随時、移転周知ポスターやチラシ、PRカードを他の施設やビルの周辺に周知をすすめる → 団体へ配布し周知する →											○	・広報誌の発行日が遅い。（1日に各施設等などへ届いていない状態である） ・ホームページやフェイスブックの更新はできている。 ・メルマガ配信は、セールスフォースを使用して配信を考えている。（現在、情報入力中）現在は、既存のメルマガで配信中。 ・広報誌やチラシを各施設に継続的に持ち込んでいる。 ・ビルの周辺のお店などへの営業も実施している。 ・窓口での広報（移転周知だけでなく、お知らせ全般）	○	広報紙の発行は、遅いものの、ホームページ等は更新されており、また、懸案のメルマガも配信の準備に入った点は評価します。特に周辺地域への移転等の周知を行った点は、高く評価します。また、新たにファイルバックを作製する等、いろいろな工夫で周知を図られている点も評価します。
		進捗状況	外注してチラシやポスターを作成。また、PR付名刺も作成	他の施設やビル周辺のお店に、継続的に配布している	他の施設やビル周辺のお店に、継続的に配布している	他の施設やビル周辺のお店に、継続的に配布している	他の施設やビル周辺のお店に、継続的に配布している	プラザ周知のために、ファイルバッグを作成										

評価（◎：よくできた　○：ほぼできた　△：あまりできていない　×：できていない　ー：評価できない）

2014			第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			平成26年度　第2四半期-評価			
項目	内容		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	指定管理者	コメント	佐賀市	コメント
◇相談支援および情報収集発信																		
相談支援	市民活動団体を支援し、活動の活性化を目的とする ○軽微な相談 ※これまでの相談内容を職員（パート含む）全員で共有することでワンストップ対応する ○市民活動にかかわる相談 ※市民活動にかかわる相談は、相談支援員（3名対応）を設置し対応⇒専門的な相談は、専門家へつなぐ ※相談内容の分析は半年ごと ※フォロー⇒継続支援の団体へ月1回の連絡 ○ご意見箱の設置で、相談者や来館者の意見をもらい改善できる点は改善に努める ○データベース作成→ホームページにQ&Aを掲載	計画				①通年、相談受付（軽微な相談は窓口でワンストップ対応） ご意見箱も、通年設置 ②継続相談者に対して、月1回のフォロー実施 ③データベース作成→ホームページQ&Aを掲載 →									○	・ご意見箱のは、外部協議委員のアドバイス通り、窓口横と離れたところへの二箇所の設置。 ・軽度な相談は窓口で対応できている。 ・継続相談者へ対しては、月1回以上の連絡を取りフォローしている。 ・ホームページへのQ&Aの掲載が、できていないので「○」とする。	△	データベースの整備をどのようにやるのかが見えてきません。
		進捗状況	ご意見箱の設置 ①相談支援員を配置し相談支援実施	①できている ②できている ③できていない	①できている ②できている ③できていない	①できている ②できている ③できていない	①できている ②できている ③できていない	①できている ②できている ③できていない										
情報収集	○市民活動団体が活動するうえで、必要な情報の収集に努める（下記のような情報を重点的に収集） ※補助金、助成金など運営資金に関する情報や講座 ※活動のうえで必要とされる人材育成の講座 ※活動のスキルアップ啓発につながる情報 ○市民活動団体の活動内容に寄り添える企業のCSR活動の情報収集 ○情報収集の方法 ※新聞、インターネット、フェイスブック、持ち込みチラシ、行政情報、イベントで収集 ※他のセンターからの情報収集 ※市民活動団体の活動の場へ出向き収集	計画	通年、収集 →	上半期は特に団体からの聞き取りに重点を置く →					下半期は、団体と団体、企業、行政とのつながりをつくれる情報収集 →						○	・日々、各方面からの情報収集を実施 ・市民活動団体が活動する場へ出向き情報収集を実施 ・企業の社会貢献活動の情報を収集始めた ・市民活動団体が活動するうえで必要な情報が何かをまずはアンケート調査するように準備（川北氏の講演時実施）	×	まずはアンケートで団体が必要な情報を調査するとあるが、これまで何の情報を収集してきたのか？また、現場で何の情報を収集しているのか？ 情報の整理、発信も見えてきません。
		進捗状況	×	団体から聞き取りおよび企業のCSR活動調査実施	団体から聞き取りおよび企業のCSR活動調査実施	団体から聞き取りおよび企業のCSR活動調査実施	団体から聞き取りおよび企業のCSR活動調査実施	団体から聞き取りおよび企業のCSR活動調査実施										
情報発信	○団体PRの支援のための発信 ○団体の活動支援（活動に必要な情報）のための発信 ※ボランティア情報、補助金・助成金情報、イベント情報、講習会・講演会情報、企業（CSR活動）情報など、旬な情報を発信する ○発信手段 ※フェイスブック、ホームページ、メールマガジン、広報誌など	計画	通年、発信 →	○シンポジウム開催					上半期に収集した団体PRの発信 →						○	・日々、計画通りの手段で情報発信している ・市民活動団体のPRは、チカラット参加団体に限り支援できている ・旬な情報は、フェイスブックやホームページでの投稿が主である ・相談者へ旬な情報が提供できるように、相談支援員がまとめている。	○	プラザで情報発信ができることについて、チカラット団体へは市が働きかけているが、他の団体に対して、プラザがどのように働きかけているのか見えてきません。情報収集の中で工夫を図る必要があると思います。フェイスブックやホームページの更新は適宜なされていることは評価しています。
		進捗状況	HP、FB、メルマガ、広報誌で発信	5/27にシンポジウム開催		HP、FB、メルマガ、広報誌で発信												
◇自主事業																		
利用者、市民活動団体へのサービス提供	市民活動団体および利用者支援のために文具品提供 ○無料で提供できるもの ※市民や団体の活動支援のために文具品を準備 ○有料で提供するもの ※プロッタ機で出力するポスター、横断幕の作成支援 ※パソコン、イーゼルなどの貸出	計画	通年、サービス提供 →												○	・市民活動の資料作りなどで必要な文具類の貸出はできている。 ※基本は自分たちで準備をお願いしている。 ・プロッタ機でポスター作成ができなくなったので、新規リースを検討中。	○	できています。
		進捗状況	提供できている	プロッタ機不調	プロッタ機リース検討中													
施設利用促進事業	○会議室利用促進と施設予約システムの周知講習会 ※施設予約システムでの空き状況の確認方法 ※会議室予約の利用方法などを指導	計画				○講習会開催									―		―	
		進捗状況																
	○親子で楽しむ「栄の国まつり」花火鑑賞会 ※市民活動団体やボランティアといっしょに、入院中の子どもや外では鑑賞が困難な子どもたちに「親子交流サロン」から鑑賞してもらう	計画			準備 →		○鑑賞会開催								○	・花火大会鑑賞会は、雨のため中止。 ・10月開催の「市民活動プラザ移転記念フェア」で、障がい者とのチャレンジミーティングを計画。そのための準備を行った。（NPOスポーツラボも協力）	◎	雨で実施できなかったが、計画通り準備はできていました。また、新たな取り組みを計画され、実施に向けた準備もしており、できていると評価します。
		進捗状況			打ち合わせ	打ち合わせ	開催中止	チャレンジミーティング準備										
	○市民活動プラザの周知と「ワーキングルーム」のPRのための「年賀状作成講座」を開催 ※ワードによる年賀状の作成講座を開催し、印刷機やコピー機の利用方法を知ってもらう	計画								準備	○講座開催				―		―	
		進捗状況																
市民活動団体スキルアップ講習会	○市民活動団体が活動するうえで必要なスキルを身につけてもらうための講習会（3回予定） ※これまでの相談支援の中で団体が必要としている「マネジメント」全般の中から、ニーズ調査をし講習会を開催	計画				調査・準備 →			○講習会開催	○講習会開催	○講習会開催				○	・相談団体、来館団体、イベントなどでの聞き取りを実施し、活動するうえで必要なスキルを学べるように準備を始めた。	○	聞き取り結果はとりまとめて報告してください。※公表が可能であれば公表も検討してください。
		進捗状況				相談者へ聞き取りを実施	来館団体へ聞き取りを実施	講師依頼など準備										
協働の推進	○市民活動団体および市民に「協働」を知ってもらう ※協働事例を掲示やモニターで周知 ※「協働」についての勉強会を実施	計画		事例調査 →			事例の掲示やモニターで周知 →						○勉強会開催		△	・事例調査は、開始したが事例の掲示やモニタにはできていない。	×	計画が遅れています。事例調査はどのように実施しているのかが見えてきません。
		進捗状況		×	×	事例調査実施	事例調査実施	事例調査実施										
その他	○市民活動団体や市民活動に興味がある方などを対象に、時代のニーズを反映したことについて勉強会 ※スキルアップとは別のテーマを設定して勉強会を開催	計画							ニーズ調査・準備 →					○勉強会開催	―		―	
		進捗状況																